

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**ESTUDO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÃO GERENCIAL EM UM HOTEL DE MÉDIO PORTE**

ALUNO: STEFFANO TALLINI

ORIENTADOR: PROF. DR. ROGÉRIO JOÃO LUNKES

FLORIANÓPOLIS, OUTUBRO 2017

STEFFANO TALLINI

**ESTUDO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE
INFORMAÇÃO GERENCIAL EM UM HOTEL DE MÉDIO PORTE**

Trabalho de Conclusão do Curso de
Graduação em Ciências Contábeis do Centro
Socioeconômico da Universidade Federal de
Santa Catarina como requisito para a obtenção
do Título de Bacharel em Ciências Contábeis.
Orientador: Prof. Dr. Rogério João Lunkes

FLORIANÓPOLIS

2017

RESUMO

TALLINI, Steffano. **Estudo sobre a implantação de um sistema de informação gerencial em um hotel de médio porte.** 2017. 27f. Monografia (Ciências Contábeis) – Departamento de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

A implantação de sistemas de informações gerenciais é um grande desafio para as empresas hoteleiras, principalmente as de pequeno e médio porte. Primeiramente, são explanados os conceitos de Sistemas de Informação Gerencial e Sistemas Gerenciais em Hotéis. Este estudo foi realizado em um hotel de médio porte na cidade de Florianópolis, que optou por implementar um sistema gerencial para suprir as suas necessidades de informação no ano de 2013. Com base nisto, o estudo busca descrever os módulos e relatórios gerados pelo sistema de informações gerenciais implantado, levando-se em consideração a sua escala de utilização e também suas vantagens, possíveis desvantagens e dificuldades de implantação. Averiguar se o sistema é capaz de transformar os dados inseridos em informações relevantes e objetivas. Para isso Os resultados mostram que o software implementado, torna os setores operacionais mais céleres ao mesmo tempo em que gera um conjunto de informações que possibilitam aos gestores uma tomada de decisão mais assertiva.

Palavras-chave: Sistema de informações; Gerencial; Hotel; Controles;

LISTA DE TABELAS E FIGURAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Relatórios de Reservas e suas frequências de utilização..... | 13 |
| Tabela 2: Relatórios de Recepção e suas frequências de utilização..... | 14 |
| Tabela 3: Relatórios de Caixa e suas frequências de utilização..... | 15 |
| Tabela 4: Relatórios de Governança e suas frequências de utilização..... | 17 |
| Tabela 5: Relatórios de Gerência e suas frequências de utilização..... | 18 |
| Figura 1: Resumo Diário de Situação – RDS p. 1..... | 19 |
| Figura 2: Resumo Diário de Situação – RDS p. 2..... | 19 |
| Tabela 6: Relatórios do Módulo Financeiro e suas frequências de utilização..... | 20 |
| Tabela 7: Relatórios do Módulo Almoxarifado e suas frequências de utilização..... | 22 |
| Tabela 8: Relatórios do Módulo PDV e suas frequências de utilização..... | 24 |

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1 INTRODUÇÃO..... | 6 |
| 1.1 Tema e Problema de Pesquisa | 6 |
| 1.2 Objetivos..... | 7 |
| 1.2.1 Objetivo Geral..... | 7 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos..... | 7 |
| 1.3 Justificativas do Estudo | 8 |
| 1.4 Estrutura do Trabalho | 8 |
| 2 REVISÃO DE LITERATURA | 9 |
| 2.1 Conceito de Sistema de Informações..... | 9 |
| 2.2. Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) | 9 |
| 2.2.1 Sistema de Informação Corporativa..... | 10 |
| 2.2.2 Sistema de Atendimento ao Hóspede..... | 10 |
| 2.2.3 Sistema Gerais de Vendas..... | 10 |
| 2.2.4 Sistema de Gerenciamento do Cliente | 11 |
| 3 METODOLOGIA DE PESQUISA | 11 |
| 4 APRESENTAÇÃO DO ESTUDO..... | 12 |
| 4.1 Demandas específicas dos setores | 12 |
| 4.1.1 Módulo Front Office (reservas, recepção e gerencia)..... | 12 |
| 4.1.2 Módulo Financeiro | 20 |
| 4.1.3 Módulo Almoxarifado..... | 21 |
| 4.1.4 Módulo PDV (Ponto de Venda)..... | 23 |
| 4.2 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA | 25 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 26 |

1 INTRODUÇÃO

1.1 Tema e Problema de Pesquisa

A atividade hoteleira no estado de Santa Catarina representa uma parcela importante na economia local. Em grande expansão, o setor hoteleiro oferece 47.008 leitos distribuídos em 343 hotéis, segundo a Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina – 2015 (FIESC). Estudos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2016 apontam que 82,04% dos hotéis de Santa Catarina são de pequeno e médio porte. Em um universo nacional este índice sobe para 84,57%. Também de acordo com o IBGE, entende-se por pequeno porte hotéis com até 19 unidades habitacionais (uh's) e médio porte hotéis com até 49 unidades habitacionais.

Da mesma forma em que a oferta de leitos cresce aceleradamente, cresce também a demanda por maiores regras e controles. Este ambiente obriga os hotéis a serem mais competitivos e serem mais assertivos nas suas decisões. Faz-se necessário um gerenciamento minucioso de todos os setores do hotel, para da melhor forma preservar o patrimônio e ter com maior precisão as informações necessárias à tomada de decisão.

A escolha de um sistema de gerenciamento adequado é fundamental para se atingir estes objetivos, devendo-se optar pelo sistema que abranja o maior número de setores do hotel e, que possa fornecer as informações necessárias para a tomada de decisão das diferentes áreas do negócio. Os sistemas hoteleiros são normalmente segmentados em *Front Office*, que abrangem a recepção, reservas, mensageria, telefonia e *Concièrgerie* e o *Back Office*, que engloba financeiro, contabilidade, almoxarifado, eventos e Alimentos e Bebidas (A&B). Em sistemas mais completos, o *Front Office* é composto de um módulo que reúne todas as atividades. Já o *Back Office* é segmentado em diferentes módulos. Sistemas menos complexos, reúnem em um só módulo o *Front Office* e alguns setores do *Back Office* como financeiro, almoxarifado e A&B, porém com um número reduzido de recursos e informações.

Uma das maiores dificuldades encontradas pelo setor, principalmente pelos hotéis de pequeno porte, é o elevado custo de um sistema de gerenciamento que lhes possibilitaria um aprimoramento dos seus controles. Além da compra do sistema, existe ainda o custo mensal de licença para uso e também suporte técnico. A possibilidade de compra de apenas alguns módulos, funciona como um facilitador para hotéis de pequeno e médio porte, uma vez que alguns não possuem determinados setores, tornando desnecessária a sua aquisição.

Para realizar o estudo optou-se por um hotel familiar de médio porte com 21 unidades habitacionais, fundado em 1989. Primeiramente, o hotel foi fundado com objetivo de ser um residencial, contando com sete casas que acomodavam até oito hóspedes confortavelmente. Em 2009 as instalações passaram por uma reforma, sendo transformado em um hotel. No ano de 2013, percebeu-se a necessidade de implantar um novo sistema operacional, o qual se nominará “*Sistema Y*”, que facilitasse as rotinas dos setores de atendimento e também contribuísse com informações para melhorar a eficiência e a eficácia dos setores gerenciais.

Diante do exposto, surge a pergunta que conduz esta pesquisa: quais os relatórios possíveis de serem gerados e de que maneira podem auxiliar no controle e tomada de decisões com a implantação de um novo sistema de informações gerenciais em um hotel de médio porte?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Com a finalidade de responder à pergunta, define-se como objetivo constatar os relatórios fornecidos pelo sistema e analisa-los levando em consideração a sua frequência de utilização.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral deste trabalho, traçamos os seguintes objetivos específicos:

- Analisar individualmente cada módulo do sistema Y e averiguar as suas demandas específicas;
- Identificar se o sistema Y é capaz de transformar os dados inseridos em relatórios com informações uteis para os seus usuários;
- Identificar os relatórios de maior relevância em cada módulo do sistema Y, e de que maneira auxiliam os gestores no controle e tomada de decisão;

1.3 Justificativas do Estudo

Os altos volumes de dados que envolvem as atividades hoteleiras fazem com que haja a necessidade de termos mecanismos que possibilitem apurá-los. Os sistemas gerenciais tem por finalidade transformar estes dados em informações úteis para os seus usuários. A alta demanda por informações gerenciais, fez crescer a oferta de sistemas hoteleiros, portanto é importante que se faça a escolha certa no momento de adquirir o programa.

Independente do tamanho dos estabelecimentos, os sistemas gerenciais contribuem para a continuidade das instituições hoteleiras, uma vez que fornecem informações mais confiáveis para os gestores, tornando as decisões mais assertivas.

Diante do exposto, este trabalho justifica-se pela necessidade que as empresas do setor hoteleiro tem, independente do porte, de utilizarem softwares que disponibilizem estas informações de maneira adequada aos seus usuários.

1.4 Estrutura do Trabalho

O trabalho está estruturado em cinco capítulos. A primeira diz respeito à introdução. A segunda expõe os conceitos e sistemas de gerenciamento das operações. A terceira seção consiste na descrição dos procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. Por conseguinte, a quarta seção apresenta os resultados e as discussões do estudo e na quinta são feitas as considerações finais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Conceito de Sistema de Informações

Segundo Laudon e Laudon (1999), sistema de informações (SI) pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações com a finalidade de facilitar o planejamento, controle, coordenação, análise e processo decisório nas organizações. Já para Stair (1996), SI é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam, manipulam e armazenam, disseminam os dados e informações e fornecem um mecanismo de *feedback*. Entre os componentes do SI pode-se destacar: a organização, pessoas e tecnologia, além do ambiente.

Segundo Oliveira, Perez e Silva (2009, p. 54), “sistema de informações é a combinação de um conjunto de dados sobre os quais se aplica determinada rotina de trabalho, manual e/ou com a utilização dos recursos computacionais, para a obtenção de informações de saída.

Lunkes e Schnorrenberger (2008, p. 100) classificam os sistemas de informações em sistema de apoio à gestão, onde estão incluídos o Sistema de Informações Executivas (SIE), o Sistema de Informações Gerenciais (SIG) e o Sistema de Apoio à Decisão (SAD) e em sistema de apoio às operações, onde está classificado o sistema de processamento de transação (SPT e os sistemas especialistas).

2.2. Sistemas de Informações Gerenciais (SIG)

Os sistemas de informações gerenciais são utilizados para fornecer informações necessárias aos gestores da empresa através de relatórios. Para Lunkes e Rosa (2012, p. 39) “Ele fornece aos gestores relatórios sobre registros históricos e atuais do desempenho do hotel.”

De acordo com Caiçara Junior (2007, p. 72 apud Stair, 2004), “A finalidade de um SIG é ajudar a organização a atingir suas metas, fornecendo aos administradores uma visão das operações regulares da empresa, de modo que possam controlar, organizar e planejar mais eficaz e eficientemente”.

2.2.1 Sistema de Informação Corporativa

Inicialmente eram utilizados os sistemas de processamento de transações para o registro de operações que aconteciam nas empresas. Para Caiçara Junior (2007, p.70) “Os SPTs podem ser considerados como sistemas de nível OPERACIONAL.”

Com a evolução das empresas hoteleiras surgiram as necessidades de maiores informações chegando-se aos sistemas de gerenciamento de recursos como o ERP (*Enterprise Resource Planning*). Segundo Lunkes e Rosa (2012, p.41) “Os ERPs são sistemas adaptados da indústria tradicional, portanto se o hotel não gerenciar adequadamente a sua implantação, poderá ter problemas para a sua efetivação e utilização, não gerando os resultados esperados. Os hotéis usam o sistema ERP para coletar, registrar, organizar, reportar e disseminar dados e transformar estes em conhecimento útil na tomada de decisão dos gestores. Estes sistemas tradicionalmente gerenciam e integram as áreas de vendas, compras, produção, fabricação, estoque e contabilidade e finanças.”

2.2.2 Sistema de Atendimento ao Hóspede

Os sistemas de atendimento ao hóspede fazem parte da rotina das empresas do setor hoteleiro, tanto para agilidade no atendimento quanto para o controle das informações e instalações. Segundo Lunkes e Rosa (2012, p. 42) este sistema pode ser dividido em sistemas centrais de reserva (fornecem informações sobre tipos de habitação, tarifa, disponibilidades e listas de espera), sistemas de gerenciamento de vendas (possibilita maximização entre preços e quantidades de habitações disponíveis) e sistema de gerenciamento de cliente (permite gerenciar a entrada e saída de hóspedes do hotel).

Ainda segundo Lunkes e Rosa (2012, p. 42), “O importante para o hotel na implementação desses sistemas é a sua integração, ou seja: a possibilidade de transferência automática (de preferência em tempo real) dos dados registrados em qualquer um dos programas”.

2.2.3 Sistema Gerais de Vendas

Sistemas gerais de vendas englobam todos os pontos de venda dentro da empresa, possibilitando ao hóspede realiza compras em todas as áreas administradas pelo hotel. De acordo com Lunkes e Rosa (2012, p.43), “No restaurante, por exemplo, este sistema pode

gerenciar todo serviço de mesa desde a chegada do cliente, abertura, pedido, ordem para a cozinha e bar, faturamento e cobrança”.

2.2.4 Sistema de Gerenciamento do Cliente

O relacionamento da empresa com o cliente está se tornando cada vez mais importante em decorrência do mercado competitivo. Para isso as empresas do setor hoteleiro utilizam o *Customer Relationship Management (CRM)* para gerenciar o relacionamento com seus hóspedes. Segundo Swift (2001, p. 13), “CRM é um *processo interativo* que transforma informações sobre os clientes em relacionamentos positivos com os mesmos”.

Para Lunkes e Rosa (2012, p. 43), “O CRM pode ser extremamente importante no gerenciamento das expectativas dos hóspedes, com possibilidade de personalizar seu atendimento”.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Com base na literatura consultada, este trabalho pode ser classificado como uma pesquisa descritiva. A pesquisa descritiva tem como finalidade descrever e compreender o comportamento e as características do fenômeno estudado (ACEVEDO; NOHARA, 2004).

Quanto ao processo da pesquisa, está se caracteriza como qualitativa. Conforme Silva e Karkotli (2011), uma pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, que não podem ser mensurados em números, onde a interpretação dos fenômenos são processos básicos.

Para descrever os módulos e os relatórios de informações gerados fez-se um estudo em um hotel de médio porte, que implantou um novo sistema de gerenciamento das operações no ano de 2013. Optou-se por esta empresa pela acessibilidade aos dados necessários para a pesquisa. Para o detalhamento dos relatórios, levou-se em consideração a sua frequência de utilização, sendo os relatórios que são utilizados sempre e muitas vezes pelos gestores.

Deste modo, pode-se chegar ao objetivo deste estudo que é o descrever os módulos e analisar os relatórios gerenciais relevantes de um sistema de gerenciamento das operações em um hotel de médio porte.

4 APRESENTAÇÃO DO ESTUDO

O aumento no volume de hospedagens no hotel estudado e consequentemente o aumento no número de movimentações, tanto operacionais quanto financeiras, fizeram com que a demanda por maiores controles se tornasse essencial. Como forma de minimizar esta demanda, os gestores da empresa optaram pela melhoria no sistema de informações gerenciais utilizado. O novo sistema está em uso desde o mês de junho de 2013.

O Sistema Y é formado por quatro módulos totalmente integrados que são: *Front Office* (reservas, recepção e gerência), Financeiro (Contas a Pagar, Contas a Receber e Faturamento), Almoxarifado (Controle de Estoques) e PDV (Ponto de Venda do Restaurante).

4.1 Demandas específicas dos setores

A organização de uma forma geral trabalha em direção a um objetivo único, porém cada setor tem suas especificidades. Neste sentido, são elencadas as principais demandas operacionais de cada setor e seu respectivo módulo.

4.1.1 Módulo *Front Office* (reservas, recepção e gerência)

O módulo *Front Office* tem por finalidade operar e controlar todas as atividades diretamente relacionadas com a hospedagem, desde o momento do primeiro contato do cliente com o hotel até a sua saída. Neste módulo são registradas as reservas com todas as informações detalhadas como, número de hóspedes e seus respectivos dados pessoais, datas de entrada e saída, tarifa aplicada, contatos e observações relevantes. Também são operadas neste módulo, todas as atividades operacionais do hotel, disponibilidades, controles de entrada e saída de hóspedes, contas de hóspedes e controles relativos à governança (situação das unidades habitacionais). Todas estas informações serão usadas pelo sistema para geração dos relatórios gerenciais.

Adiante se fará uma análise individual dos diferentes setores que o módulo *Front Office* abrange, reservas, recepção, caixa, governança e gerência.

4.1.1.1 Relatórios de reservas

Os relatórios de reservas apresentam aos gestores informações referente a reservas inseridas no sistema e previsões de ocupação. Com estes relatórios têm-se as informações necessárias para se traçar estratégias de gestão e marketing, baseando-se nas estatísticas de

ocupação. Além de previsões físicas, tais relatórios proporcionam também previsões financeiras como estimativas de receita com diárias e diária média.

A tabela 1 apresentada abaixo mostra os relatórios disponíveis para módulo Front Office – Reservas, bem como a frequência com que são utilizados de acordo com o gestor da área.

Tabela 1: Relatórios de Reservas e suas frequências de utilização

Fonte: Sistema Y

| Relatórios de Reservas | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------|---------------|---------------|-------|
| Relatórios | Frequência de utilização | | | | |
| | Sempre | Muitas vezes | Algumas vezes | Eventualmente | Nunca |
| Previsão de Ocupação | X | | | | |
| Demonstrativo de Ocupação | | | | X | |
| Ocupação por Documento | | | | X | |
| Chart de Reserva de Grupo | | | | | X |
| Ocupação | X | | | | |
| Reserva Liberada | | | | | X |

Com base na frequência de utilização dos relatórios apresentados na Tabela 1, são detalhados abaixo os mais utilizados:

- Previsão de ocupação – relatório que fornece informações diárias e futuras, tais como número de unidades habitacionais ocupadas, número de entradas e saídas, previsão de receita com diárias e número de hóspedes;

- Ocupação – relatório fornece as informações diárias passadas e futuras, tais como número de unidades habitacionais ocupadas realizadas e previstas, número de entradas e saídas realizadas e previstas, receita com diárias realizada e prevista e número de hóspedes realizado e previsto.

Pôde-se ver as informações que os relatórios de reservas trazem para os usuários do sistema, tornando a operação do setor mais ágil e segura. Ao mesmo tempo, os encarregados do setor tem maior capacidade de acompanhamento e fiscalização das rotinas do setor.

4.1.1.2 Relatórios de recepção

Os relatórios de recepção demonstram informações que auxiliam na operacionalização do setor de recepção, no sentido de facilitar, agilizar e dar segurança no

atendimento ao cliente. Através destes relatórios, os funcionários do setor e também as suas lideranças obtém os dados necessários a respeito das condições das unidades habitacionais, bem como o volume de entradas e saídas em determinado período.

A tabela 2 apresentada abaixo mostra os relatórios disponíveis para módulo *Front Office* – Recepção, bem como a frequência com que são utilizados de acordo com o gestor da área.

Tabela 2: Relatórios de Recepção e suas frequências de utilização

Fonte: Sistema Y

| Relatórios de Recepção | | | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------|---------------|---------------|-------|
| Relatórios | Frequência de utilização | | | | |
| | Sempre | Muitas vezes | Algumas vezes | Eventualmente | Nunca |
| Situação das Uhs | X | | | | |
| Relação de Hóspedes na Casa | X | | | | |
| Relação de Hóspede Geral | | | | X | |
| Check-ins | | X | | | |
| Check-outs | | X | | | |
| Extensões | | | | | X |
| Relação de Reservas de Grupo | | | | | X |
| Rooming List | | | | X | |
| Alterações de Histórico | | | | X | |
| Mudanças de Uhs | | X | | | |
| Reservas Canceladas/No-show | | | X | | |

Com base na frequência de utilização dos relatórios apresentados na Tabela 2, são detalhados abaixo os mais utilizados:

- Situação das UHs – relatório que exibe em que condições se encontram as unidades habitacionais, em questão de status de ocupação (bloqueada, vaga ou ocupada) e em status de governança (arrumação, inspeção, limpa, suja e manutenção).

- Relação de Hóspedes na Casa – relatório que informa o nome e unidade habitacional (uh) de todos os hóspedes que estão hospedados no hotel no momento da consulta.

- Check-ins – relatório que lista as entradas realizadas ou previstas para o período consultado. Permite uma série de filtros de consulta como a restrição por horários e tipos de unidades habitacionais.

- Check-outs – relatório que lista as saídas realizadas ou previstas para o período consultado.

- Mudanças de Uh's – relatório que lista as transferências de hóspedes entre unidades habitacionais, em um determinado período, permitindo consultar a unidade de origem e a unidade de destino.

Estes relatórios não são somente utilizados pelo setor de recepção, mas também por outros setores como manutenção e restaurante, para acompanhamento de entradas e saídas e movimentações dentro do hotel.

4.1.1.3 Relatórios de Caixa

Dentre as atividades desenvolvidas pelo setor de recepção, estão as atividades financeiras como recebimentos de adiantamentos como garantia de reserva e encerramentos de conta. Para isso o sistema fornece relatórios que auxiliam no desempenho e controle da função, tanto para os funcionários do setor de recepção como para os funcionários do setor financeiro.

A tabela 3 apresentada abaixo mostra os relatórios disponíveis para módulo *Front Office* – Caixa, bem como a frequência com que são utilizados de acordo com o gestor da área.

Tabela 3: Relatórios de Caixa e suas frequências de utilização

Fonte: Sistema Y

| Relatórios de Caixa | | | | | |
|--|--------------------------|--------------|---------------|---------------|-------|
| Relatórios | Frequência de utilização | | | | |
| | Sempre | Muitas vezes | Algumas vezes | Eventualmente | Nunca |
| Saldos dos Hóspedes | | X | | | |
| Borderô de Débitos e Créditos | X | | | | |
| Recebimentos e Pagamentos | X | | | | |
| Notas de Hospedagem Emitidas Analítico | | | | | X |
| Notas de Hospedagem Emitidas Sintético | | | | | X |
| Estornos e Descontos | | X | | | |
| Lançamentos Transferidos | | X | | | |
| Pedidos por PDV | | | | | X |
| Saldos das Contas | | | X | | |
| Hóspedes em Curso | | | | X | |
| Limite de Crédito dos Clientes | | | | | X |
| Relatório de Tarifas | | | | | X |
| Resumo de Lançamentos de Contas Encerradas | | | | | X |
| Relatório de Movimentos Diário | | | | X | |

Com base na frequência de utilização dos relatórios apresentados na Tabela 3, são detalhados abaixo os mais utilizados:

- Saldos dos Hóspedes – este relatório informa os saldos de créditos e débitos de todas as contas abertas no sistema, possibilitando ao gestor visualizar de forma resumida a situação atual das movimentações.

- Borderô de Débitos e Créditos – este relatório demonstra de forma detalhada cada lançamento feito nas contas a crédito e a débito, no período solicitado. Através de filtros de pesquisa, é possível selecionar tipos específicos de lançamento.

- Recebimentos e pagamentos – este relatório fornece ao operador do sistema, informações completas sobre todos os recebimentos financeiros, sejam eles em dinheiro, cheque, cartões, depósitos bancários ou a faturar. A busca das informações pode ser feita por data ou intervalo de período e podem ser selecionados todos os usuários ou um único usuário.

- Estornos e descontos – Este relatório oferece para consulta, todos os estornos e descontos realizados nos sistema no período selecionado. Isso possibilita ao gestor manter um maior controle sobre as operações desta natureza, pois facilita a visualização de uma maneira ampla e geral.

- Lançamentos Transferidos – Este relatório permite a visualização de todos os lançamentos que foram transferidos entre os clientes dentro de uma mesma conta, bem como os lançamentos transferidos entre contas.

A alta movimentação financeira no setor de recepção, demanda uma atenção especial das gerências operacionais e financeiras, e as informações contidas nestes relatórios possibilitam um controle específico operações distintas.

4.1.1.4 – Relatórios de Governança

O setor de governança necessita de informações instantâneas das situações das unidades habitacionais devido à dinâmica de operação de um hotel. Para auxiliar no correto desempenho das funções de limpeza e manutenção, se faz necessário o apoio de relatórios que informem às lideranças do setor, as prioridades de execução dos serviços.

A tabela 4 apresentada abaixo mostra os relatórios disponíveis para módulo *Front Office* – Governança, bem como a frequência com que são utilizados de acordo com o gestor da área.

Tabela 4: Relatórios de Governança e suas frequências de utilização

Fonte: Sistema Y

| Relatórios de Governança | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------|---------------|---------------|-------|
| Relatórios | Frequência de utilização | | | | |
| | Sempre | Muitas vezes | Algumas vezes | Eventualmente | Nunca |
| Formulário de Discrepância | X | | | | |
| Bloqueios de Uhs | | X | | | |
| Empréstimo de Objetos | | | | | X |
| Análise das Discrepâncias | | | | X | |

Com base na frequência de utilização dos relatórios apresentados na Tabela 4, são detalhados abaixo os mais utilizados:

- Formulário de Discrepância – este relatório informa a situação em que se encontram as unidades habitacionais no momento da consulta. Informa o status de ocupação, vaga, ocupada ou bloqueada e também o status de governança, limpo, sujo e inspeção. Este relatório traz também informações da reserva atrelada a cada unidade habitacional e seus respectivos nomes de hóspedes. Através de filtros de busca também é possível ter informações das observações de cada reserva.

- Bloqueios de UHs – este formulário possibilita a visualização de unidades habitacionais bloqueadas, bem como bloqueios agendados para datas futuras.

Observamos que o apoio dos relatórios de governança são indispensáveis para os funcionários do setor, mostrando a situação em que se encontram as unidades habitacionais.

4.1.1.5 – Relatórios de Gerência

O dinamismo do setor hoteleiro torna necessária a agilidade na obtenção de dados por parte de seus administradores. Os relatórios gerenciais evidenciam uma gama muito grande de informações aos gestores, oportunizando um controle rigoroso de todas as atividades do hotel. Os dados fornecidos mostram o momento financeiro e quantitativo atual bem como estatístico, podendo ser realizada a busca por datas anteriores.

A tabela 5 apresentada abaixo mostra os relatórios disponíveis para módulo *Front Office* – Gerência, bem como a frequência com que são utilizados de acordo com o gestor da área.

Tabela 5: Relatórios de Gerência e suas frequências de utilização

Fonte: Sistema Y

| Relatórios de Gerência | | | | | |
|---|--------------------------|--------------|---------------|---------------|-------|
| Relatórios | Frequência de utilização | | | | |
| | Sempre | Muitas vezes | Algumas vezes | Eventualmente | Nunca |
| Sumário de Débitos e Créditos | | X | | | |
| Resumo Diário de Situação – Emitir | X | | | | |
| Estatística de Pernoite | | | X | | |
| Estatísticas de Procedência | | | X | | |
| Estatística do Hotel | | | X | | |
| Estatística de Cliente/Posto | | | | | X |
| Estatística de Procedência de Cliente/Posto | | | | | X |
| Estatística de Hóspedes | | | X | | |
| Estatística por Tarifa | | | | X | |
| Resumo Geral das Atividades | | | | | X |
| Itens de PDV Consumidos | | | | | X |
| Listas de Itens de PDV | | | | | X |
| Boletim de Ocupação Hoteleira | | | | X | |

Com base na frequência de utilização dos relatórios apresentados na Tabela 5, são detalhados abaixo os mais utilizados:

- Sumário de Débitos e Créditos – este relatório fornece ao gestor, um panorama acumulado mensal de lançamentos, tanto a débito quanto a crédito, sintetizados por tipo de lançamento. A consulta pode ser feita até o ultimo dia anterior à data atual e também pode ser filtrado por tipo de lançamento. Isto possibilita ao gestor ter, em números precisos e reais, toda movimentação financeira do hotel até a data escolhida.

- Resumo Diário de Situação – é o relatório mais utilizado pelos gestores pela quantidade e qualidade das informações fornecidas. Este relatório agrupa informações financeiras e quantitativas de diversos setores do hotel. Os dados fornecidos compreendem o mês consultado, desde o dia primeiro até a data escolhida, apresentando valores individuais da data consultada, bem como o acumulado do período. Isso permite um acompanhamento diário, dando suporte à tomada de decisões mais assertivas. No que tange as informações financeiras, pode-se verificar as receitas brutas e líquidas, estornos, recebimentos por forma de pagamento, valores de diárias médias do dia e acumulada, diária média por hóspede do dia

e acumulada. Nos dados quantitativos, pode-se verificar as unidades habitacionais disponíveis no dia e acumuladas, unidades habitacionais alugadas no dia e acumuladas, quantidade de hóspedes adultos e crianças no dia e acumulados.

Figura 1: Resumo Diário de Situação – RDS p. 1.

Fonte: Sistema Y

| RESUMO DIÁRIO DE SITUAÇÃO EM 01/01/2013 | | | | | | | | | |
|---|--------------|----------------|------|----------|--|-------|--------------|---------------|------|
| | | | | | Data da Execução: 21/10/2013Página: 1 | | | | |
| Valores expressos em REAL | | | | | Hora da Execução: 09:35 Versão : 08.08.07m | | | | |
| Entra no cálculo das UH's ocupadas: DayUse, No-Show cobrado, Cortesia, Uso da casa. | | | | | | | | | |
| Entra no cálculo das diárias médias: Nenhum parâmetro definido. | | | | | | | | | |
| HOSPEDAGEM | Hoje (Bruto) | Hoje (Líquido) | % | Estornos | Pool | Cond. | Acum. (Liq.) | Acum. (Bruto) | % |
| DIARIA | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| NO-SHOW | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| DAY-USE | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| DESC DIARIA | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| CAFE(-) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| MEIA(-) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| INTEIRA(-) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Subtotal | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| A&B | Hoje (Bruto) | Hoje (Líquido) | % | Estornos | Pool | Cond. | Acum. (Liq.) | Acum. (Bruto) | % |
| RESTAURANTE | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| FRIGOBAR | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| ROOM SERVICE | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| CAFE(+) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| MEIA(+) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| INTEIRA(+) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total: | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| DIVERSOS | Hoje (Bruto) | Hoje (Líquido) | % | Estornos | Pool | Cond. | Acum. (Liq.) | Acum. (Bruto) | % |
| TELEFONE | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| LAVANDERIA | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TAXAS | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| DIVERSOS | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| SALDO VIRADA | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| EVENTOS | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Figura 2: Resumo Diário de Situação – RDS p. 2.

Fonte: Sistema Y

| RESUMO DIÁRIO DE SITUAÇÃO EM 01/01/2013 | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|--|------|-----------|------|------|
| Valores expressos em REAL | | | | | Data da Execução: 21/10/2013Página: 2 | | | | |
| Entra no cálculo das UH's ocupadas: DayUse, No-Show cobrado, Cortesia, Uso da casa. | | | | | Hora da Execução: 09:35 Versão : 08.08.07m | | | | |
| Entra no cálculo das diárias médias: Nenhum parâmetro definido. | | | | | | | | | |
| TRANSF SERVICOS | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TRANSFERENCIA A | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TRANSF ADIANTAM | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total: | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Estatísticas | | | | | Hoje | % | Acumulado | | % |
| UH's do Hotel.....: | | | | | 0 | | 0 | | |
| UH's Disponíveis.....: | | | | | 0 | | 0 | | 0 |
| UH's Alugadas.....: | | | | | 0 | | 0 | | 0 |
| UH's Cortesia.....: | | | | | 0 | | 0 | | 0 |
| UH's Uso da Casa.....: | | | | | 0 | | 0 | | 0 |
| UH's Bloqueadas.....: | | | | | 0 | | 0 | | 0 |
| Day use.....: | | | | | 0 | | 0 | | |
| No-Show cobrado.....: | | | | | 0 | | 0 | | |
| Ocupação Single.....: | | | | | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| Ocupação Double.....: | | | | | 0 | 0 | 0 | | |
| Ocupação Tripla ou mais.....: | | | | | 0 | | 0 | | 0 |
| Hóspedes Adultos/Crianças 1/Crianças 2.....: | | | | | 0/0/0 | | 0/0/0 | | |
| Índice de Frequência.....: | | | | | 0 | | 0 | | |
| Receita de A&B sobre Total (%).....: | | | | | | | | | |
| Receita de Hospedagem Sobre o Total (%).....: | | | | | | | | | |
| Diária média absoluta (R\$).....: | | | | | 0 | | 0 | | |
| Diária média de hospedagem absoluta (R\$).....: | | | | | | | | | |
| Taxa de Indexação Seleccionada.....: | | | | | REAL = 1,00 | | | | |
| Previsão de Ocupação.....: | | | | | 15 | | | | |
| | | | | | Hoje | | Acumulado | | |
| Total dos Recebimentos.....: | | | | | 0,00 | | 0,00 | | |

Percebe-se que os relatórios gerenciais oferecem um panorama geral tanto financeiro, quanto quantitativos de todas as áreas do hotel. Pelo lado financeiro fornece o faturamento, receitas por forma de pagamento e informações sobre valores de diárias, enquanto pelo lado quantitativo disponibilizam informações sobre número de unidades habitacionais vendidas e número de hóspedes.

4.1.2 Módulo Financeiro

O módulo Financeiro é integrado com todos os outros módulos. As operações realizadas nos demais módulos impactam direta ou indiretamente no módulo financeiro. As operações de caixa do *Front Office*, geram receitas e contas a receber e os lançamentos de notas fiscais no Almoxarifado, geram despesas e contas a pagar. São no módulo financeiro também, que são gerados os relatórios que são úteis aos gerentes e proprietários do hotel. Dentre as principais demandas do setor financeiro estão: Controle de contas bancárias; Controle de contas a receber; Controle de contas a pagar; Movimentações bancárias; Histórico de clientes; Histórico de fornecedores; Centros de custos; Relatórios financeiros; Tipos de recebimentos e pagamentos; e Controle de faturamentos.

A tabela 6 apresentada abaixo mostra os relatórios disponíveis para módulo Financeiro, bem como a frequência com que são utilizados de acordo com o gestor da área.

Tabela 6: Relatórios do Módulo Financeiro e suas frequências de utilização

Fonte: Sistema Y

| Relatórios de Financeiro | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------|---------------|---------------|-------|
| Relatórios | Frequência de utilização | | | | |
| | Sempre | Muitas vezes | Algumas vezes | Eventualmente | Nunca |
| Contas a Pagar/Receber | X | | | | |
| Centro de Custo Analítico | | X | | | |
| Centro de Custo Sintético | | | | X | |
| Cheques Emitidos | | | | | X |
| Extrato de Conta Bancária | | X | | | |
| Faturas Emitidas | | | | | X |
| Fluxo Previsto | | X | | | |
| Fluxo Real | | | X | | |
| Saldo Bancário | | | | X | |
| Saldo dos Lançamentos Financeiros | | | | | X |

Com base na frequência de utilização dos relatórios apresentados na Tabela 6, são detalhados abaixo os mais utilizados:

- Contas a Pagar/Receber – o módulo fornece uma série de relatórios para consulta de documentos lançados no sistema, de acordo com a necessidade da consulta. Podem-se localizar documentos por centro de custo, tipo de pagamento/recebimento, data de lançamento, data de pagamento, tipo de documento, documentos atrasados, etc.

- Centro de Custo Analítico – este relatório fornece as operações realizadas no período selecionado dividido por centro de custo e subdividido por tipo de recebimento ou pagamento, permitindo uma visão geral das movimentações financeiras.

- Extrato de Conta Bancária – este relatório permite visualizar o extrato das contas internas da empresa, bem como as contas bancárias cadastradas no sistema Y.

- Fluxo Previsto – este relatório fornece o fluxo de caixa previsto de acordo com os lançamentos registrados e também com informações importadas de outros módulos.

Por centralizar dados financeiros de todos os setores do hotel, os relatórios financeiros tem uma importância significativa no apoio aos gestores, servindo de informação para as tomadas de decisão.

4.1.3 Módulo Almoxarifado

O setor de almoxarifado requer um acompanhamento especial devido às dificuldades existente no controle de estoque. Este setor demanda uma dedicação especial do operador do sistema, para que o registro dos dados seja feita com precisão. Todo lançamento de nota fiscal no módulo do almoxarifado, tem como resultado duas ocorrências: alterações nos estoques correspondentes aos produtos lançados e automaticamente é gerado no módulo financeiro, um lançamento correspondente em contas a pagar. As principais demandas deste setor são: Controle dos estoques; Inventários; e Inventário físico financeiro.

A tabela 7 apresentada abaixo mostra os relatórios disponíveis para módulo Almoxarifado, bem como a frequência com que são utilizados de acordo com o gestor da área.

Tabela 7: Relatórios do Módulo Almojarifado e suas frequências de utilização

Fonte: Sistema Y

| Relatórios de Almojarifado | | | | | |
|---|--------------------------|--------------|---------------|---------------|-------|
| Relatórios | Frequência de utilização | | | | |
| | Sempre | Muitas vezes | Algumas vezes | Eventualmente | Nunca |
| Baixas Pendentes | | | X | | |
| Centro de Custos Analítico | | | | X | |
| Centro de Custos Sintético | | | | X | |
| Custos de Produto | | X | | | |
| Estoque de Produto Analítico | | | X | | |
| Estoque de Produto Sintético | | | | X | |
| Extrato de Movimentação de Item | | X | | | |
| Extrato de Movimentação (Entrada) | | | X | | |
| Extrato de Movimentação (Saída) | | | X | | |
| Extrato de Movimentação (Transferência) | | | X | | |
| Inventário Físico e Financeiro | | X | | | |
| Lista de Produtos | | | X | | |
| Lista Produtos por Nota Fiscal | | | | X | |
| Notas Fiscais | | | | X | |
| Notas Fiscais Devolvidas | | | | X | |
| Planilha de Contagem Física | | | X | | |
| Planilha de Diferenças de Invetário | | | X | | |

Com base na frequência de utilização dos relatórios apresentados na Tabela 7, são detalhados abaixo os mais utilizados:

- Custos de Produto – este relatório fornece o custo médio, a quantidade em estoque e o valor total em estoque de todos os produtos cadastrados no sistema. Com estas informações é possível fazer um acompanhamento físico e financeiro do estoque e auxiliar na cotação de novas compras. O relatório fornece filtros para selecionar produtos de acordo com a sua quantidade em estoque, abaixo do estoque mínimo, abaixo da reposição e acima do estoque máximo.

- Extrato de Movimentação de Item – este relatório mostra todas as movimentações de itens que ocorreram no sistema como entradas de novos itens, saída de itens e transferências entre estoques (o módulo permite a criação de mais de um estoque independentes).

- Inventário Físico e Financeiro – este relatório auxilia na avaliação dos produtos em estoque, uma vez que fornece individualmente a quantidade de produto em estoque com, o valor total do produto em estoque e seu respectivo custo médio. É possível escolher o estoque e filtrar por um produto específico, grupos de produtos ou subgrupos de produtos.

Os relatórios do módulo Almoxarifado são fundamentais no desempenho das funções de seus usuários, garantindo um controle preciso na contagem dos estoques e dando suporte no momento das compras.

4.1.4 Módulo PDV (Ponto de Venda)

O PDV (Ponto de Venda) é o módulo utilizado pelo setor de Alimentos e Bebidas (A&B) para lançamentos dos consumos feitos por hóspedes e cliente externos, sendo interligado com os demais módulos do sistema. Os consumos feitos por hóspedes são lançados automaticamente em suas respectivas contas no *Front Office*. No módulo Almoxarifado são realizadas as baixas nos estoques de acordo com os lançamentos no PDV.

A tabela 8 apresentada abaixo mostra os relatórios disponíveis para módulo PDV, bem como a frequência com que são utilizados de acordo com o gestor da área.

Tabela 8: Relatórios do Módulo PDV e suas frequências de utilização

Fonte: Sistema Y

| Relatórios de Ponto de Venda (PDV) | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------|---------------|---------------|-------|
| Relatórios | Frequência de utilização | | | | |
| | Sempre | Muitas vezes | Algumas vezes | Eventualmente | Nunca |
| Análise de Taxa de Serviço | | | | | X |
| Borderô das Formas de Pagamento | | | | X | |
| Borderô de Vendas | | | | X | |
| Comandas Manuais Emitidas | | | | | X |
| Consumo Interno/Cortesias | | | X | | |
| Desconto Concedidos | | | X | | |
| Estatística de Couverts | | | | | X |
| Ficha Técnica | | | | X | |
| Gorjetas por Caixa | | | | | X |
| Itens Devolvidos | X | | | | |
| Itens Vendidos | X | | | | |
| Itens Vendidos por Grupo | | | X | | |
| Lista de Preços de Itens de Cardápio | | | X | | |
| Notas Canceladas | | | X | | |
| Notas Emitidas | | | X | | |
| Tabela de Item por PDV | | | | X | |
| Vendas Outras Contas | | | | | X |
| Vendas por Garçom | | X | | | |
| Vendas por UH | | | | X | |
| Formas de Pagamento | | | X | | |
| Motivos | | | | X | |
| Usuários PDV | | | | X | |

Com base na frequência de utilização dos relatórios apresentados na Tabela 8, são detalhados abaixo os mais utilizados:

- Itens Devolvidos – este relatório lista todos os itens lançados para venda e que foram devolvidos por motivos diversos, nas datas selecionadas. Isto permite que os gestores tenham um controle mais detalhado dos lançamentos e devoluções.

- Itens Vendidos – este relatório fornece a quantidade acumulada por item, vendidos nas datas selecionadas. Mostra de forma rápida o volume de vendas, possibilitando um planejamento de vendas futuras.

- Vendas por Garçon – este relatório fornece um relatório de vendas individualizado por funcionário, possibilitando ao gestor avaliar o desempenho de cada funcionário.

Fica evidente que os relatórios do módulo PDV se mostram precisos no controle das vendas e movimentações dentro do sistema, bem como medindo o desempenho individual dos colaboradores.

4.2 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

A implantação de um sistema gerencial deve ser feita de maneira criteriosa, com o objetivo de minimizar falhas futuras que possam acarretar o fornecimento de informações não confiáveis. O período inicial, onde o técnico da empresa de software realiza toda a parametrização, necessita de uma atenção especial para que as características físicas, financeiras e fiscais sejam inseridas de maneira correta.

A implantação de um sistema gerencial proporciona diversos benefícios às operações e controles dentro do hotel. A agilidade das operações e inclusões de dados depende de um ostensivo treinamento dos usuários, para que possam de maneira simples e rápida operar o sistema, usufruindo de todas as facilidades que o software proporciona.

A correta inclusão dos dados no sistema gerencial é fundamental para garantir relatórios de qualidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a evidenciação teórica, percebe-se a busca da empresa em se manter atualizada no que tange as informações gerenciais. Os sistemas de informações gerenciais são ferramentas indispensáveis para assegurar o controle, a integridade patrimonial e a competitividade das pequenas, médias e grandes corporações.

O rol de relatórios fornecidos pelo sistema Y tem o principal objetivo de fornecer informações para garantir aos gerentes uma tomada de decisão assertiva. Para a recepção e reservas, o sistema garante informações para auxiliar na celeridade dos processos e na fidelização dos clientes. O setor de almoxarifado tem no sistema uma ferramenta completa para garantir a integridade e controles dos estoques. Através de relatórios físicos e financeiros, a tomada de decisão para a compra dos produtos terá a garantia de melhores preços e quantidades. Já para o financeiro o sistema informa a situação instantânea da empresa. As operações de todos os setores são integradas no módulo financeiro, o que garante um perfeito controle de todas as atividades como: contas a pagar, contas a receber, operações de caixa e lançamentos de comandas.

Por se tratar de implantação recente de um sistema de informações gerenciais em um hotel de médio porte na cidade de Florianópolis, ainda pode ser realizada uma pesquisa de acompanhamento nas mudanças nos controles internos da empresa estudada.

REFERÊNCIAS

BAZZOTTI, Cristiane; GARCIA, Elias. **A importância do sistema de informação gerencial para tomada de decisões**. Disponível em:

<<http://www.unioeste.br/campi/cascavel/ccsa/VISeminarario/Artigos%20apresentados%20em%20Comunica%E7%F5es/ART%203%20-%20A%20import%E2ncia%20do%20sistema%20de%20informa%E7%E3o%20gerencial%20para%20tomada%20de%20decis%F5es.pdf>>. Acesso em: 07 jul. 2013.

CAIÇARA JUNIOR, Cícero. **Sistemas Integrados de Gestão - ERP: uma abordagem gerencial**. 20. ed. Curitiba: Ibpex, 2007. 192 p.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA (Florianópolis). **1. Economia catarinense – Indicadores de desempenho. 2. Indústria catarinense – Indicadores de desempenho**. 2015. Disponível em: <http://fiesc.com.br/sites/default/files/medias/sc_em_dados_site_correto.pdf>. Acesso em: 22 out. 2017.

IBGE. COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS E COMÉRCIO (Rio de Janeiro). **Pesquisa de serviços de hospedagem: 2016**. Rio de Janeiro: Ibge. Coordenação de Serviços e Comércio, 2017. 37 p. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/multidominio/turismo/9040-pesquisa-de-servicos-de-hospedagem-municipios-das-capitais-regioes-metropolitanas-das-capitais-e-regioes-integradas-de-desenvolvimento.html?edicao=15656>>. Acesso em: 20 out. 2017.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação**. 4. ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

LUNKES, Rogério João; ROSA, Fabricia Silva da. **GESTÃO HOTELEIRA: Custos, Sistemas de Informação, Planejamento Estratégico, Orçamento e Gestão Ambiental**. Curitiba: Juruá, 2012. 276 p.

LUNKES, Rogério João; SCHNORRENBURGER, Darci. **Controladoria: na coordenação dos sistemas de gestão**. São Paulo: Atlas, 2009. 181 p.

O'BRIEN, James A.. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004. 431 p.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 299 p.

OLIVEIRA, Luís Martins De; PEREZ JUNIOR, José Hernandez; SILVA, Carlos Alberto Dos Santos. **CONTROLADORIA ESTRATÉGICA**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

REZENDE, Cátia Gontijo. **CONCEITOS E PERSPECTIVAS EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E DE APOIO A TOMADA DE DECISÃO**. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902009000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 09 jul. 2013.

SCHMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz Dos. **FUNDAMENTOS DE CONTROLADORIA**. São Paulo: Atlas, 2009.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

SWIFT, Ronald. **CRM, customer relationship management: o revolucionário marketing de relacionamento com o cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 2001. 493 p.